Δεξιότητες και οφέλη συνεργασίας - ομαδικής εργασίας

Φαίη Γιάνναρου
Ειδικός Επιστήμονας
Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δυναμική της ομάδας



Δυναμική της ομάδας

- Αλληλεπιδράσεις μεταξύ ανθρώπων που μιλούν σε ομαδικό περιβάλλον
- Παρατηρώντας κανείς μία ομάδα θα διακρίνει μοτίβα συμπεριφορών
- Οι ρόλοι μέσα στην ομάδα διαμορφώνονται μέσα από τον χαρακτήρα των ατόμων και την εμπειρία τους σε ομάδα
- Η δυναμική της ομάδας μπορεί να βελτιωθεί εάν ένας ή περισσότερα μέλη μάθουν να καθοδηγούν την συζήτηση, δηλαδή να κατευθύνουν τις συμμετοχές των μελών για το καλό της ομάδας

Δυναμική της ομάδας

- Οι δύο ρόλοι που συνήθως επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της ομάδας είναι αυτός που θέλει να κυριαρχεί στην κουβέντα και αυτός που δεν μιλάει

- Οι ρόλοι μπορούν ακόμα να διαμορφωθούν από την ηλικία, το φύλο, τη θέση κα.

- Το ρόλο διαχείρισης της ομάδας μπορεί να τον έχει οποιοδήποτε μέλος και όχι απαραίτητα ο αρχηγός

Άσκηση!

- Σε ζευγάρια, δώστε λίγο χρόνο για να γνωριστείτε μεταξύ σας, λέγοντας λίγα πράγματα για τον εαυτό σας (5’) και μετά αλλάξτε ρόλους

- Αυτός που ακούει μπορεί να κάνει και ερωτήσεις

- Μετά ο καθένας παρουσιάζει στην ομάδα το συνομιλητή του με βάση αυτά που άκουσε

Προσδοκίες

Στις ομάδες, κάθε μέλος έχει διαφορετικές προσδοκίες για το τι θα ακολουθήσει. Καλό είναι λοιπόν στην αρχή να ξεκαθαρίζεται το τι πρόκειται να ακολουθήσει



Ομαδική επίλυση θεμάτων

- Κάθε ομάδα συγκεντρώνεται είτε για κοινωνικούς σκοπούς είτε για να επιλύσει κάποιο θέμα

- Στην δεύτερη περίπτωση συνήθως δημιουργούνται εντάσεις, ιδιαίτερα εάν υπάρχουν περιορισμοί χρόνου και πόρων

Ομαδική επίλυση θεμάτων

- Η επιτυχημένη επίλυση θεμάτων βασίζεται στην καλή επικοινωνία των μελών, δηλαδή την συμμετοχή όλων
- Η σιωπή δεν σημαίνει συμφωνία
- Όλα τα μέλη θα πρέπει να λένε όσα γνωρίζουν, όσα παρατηρούν, όσα σκέφτονται

Συμβουλές για αποτελεσματική ομαδική επίλυση θεμάτων

- Όλα τα μέλη θα πρέπει να έχουν κατανοήσει το πρόβλημα/ το θέμα που πρέπει να λυθεί
- Κάθε μέλος θα πρέπει να σκεφτεί πως μπορεί να συνεισφέρει στην ομάδα σύμφωνα με τις δεξιότητές του
- Κάθε μέλος μπορεί να σκεφτεί πως μπορούν τα άλλα μέλη να συνεισφέρουν και να το προτείνει
- Τα μέλη πρέπει να αναγνωρίζουν όταν κάποιος χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες και να βοηθούν
- Η διαπραγμάτευση είναι σημαντική. Η ομάδα θα πρέπει να αποφασίζει με κριτήριο το καλό της υπηρεσίας

Συμβουλές για αποτελεσματική ομαδική επίλυση θεμάτων

- Είναι ευθύνη όλων των μελών η δυναμική της ομάδας (πχ να ακουστούν όλοι)
- Καλό είναι να ξεκαθαρίζονται οι προσδοκίες και οι στόχοι στην αρχή για να μη λειτουργούν τα μέλη με υποθέσεις
- Είναι ευθύνη όλων των μελών να μην φεύγουν από το θέμα και να μην χάνεται χρόνος
- Εάν κάποιο μέλος βλέπει κάποια ευκαιρία θα πρέπει να την επισημαίνει στην ομάδα
- Δεν γίνονται όλα τα καθήκοντα καλά ομαδικά (πχ το γράψιμο γίνεται καλύτερα ατομικά)

Χτίσιμο ομάδας



Τι είναι ομάδα;

- Ομάδα είναι ένα γκρουπ ατόμων που έχει κάποια εργασία να ολοκληρώσει είτε εθελοντικά είτε με πληρωμή
- Η δύναμη της ομάδας βασίζεται στις σχέσεις μεταξύ των μελών της
- Έχει ένα στόχο και όλα τα μέλη εργάζονται για αυτόν
- Τα μέλη της ομάδας είναι αλληλεξαρτώμενα

Άσκηση!

“Διαφορές” 5’

Οδηγίες:

- Κάθε συμμετέχοντας παίρνει ένα χαρτί, κλείνει τα μάτια και κρατάει το χαρτί μπροστά του
- Το διπλώνει στη μέση και ξανά στη μέση
- Κάνει ένα τρίγωνο με το διπλωμένο χαρτί
- Σκίζει τη δεξιά κάτω γωνία του τριγώνου
- Ανοίγει τα μάτια και ξεδιπλώνει το χαρτί



Πώς επικοινωνεί η ιδανική ομάδα

Τα μέλη:

- Ζητούν βοήθεια όταν τη χρειάζονται
- Κάνουν θετικά σχόλια μεταξύ τους για κινητοποίηση
- Προσφέρουν ανατροφοδότηση επισημαίνοντας αρνητικά σημεία όπου χρειάζεται
- Στηρίζουν κάποιο μέλος σε περίοδο κάποιας κρίσης/ προβλήματος
- Βοηθούν τους υπόλοιπους όταν τελειώσουν το δικό τους κομμάτι

Πώς συμπεριφέρεται η ιδανική ομάδα

Τα μέλη:

- Αντιπροσωπεύουν την ομάδα και όχι μόνο τον εαυτό τους
- Είναι ανοιχτοί σε άλλες ιδέες/ γνώμες
- Ενθαρρύνουν τη συμμετοχή όλων
- Δεν μιλάνε ταυτόχρονα με άλλους
- Παραμένουν στο θέμα
- Δίνουν προτεραιότητα στη συνάντηση ώστε να είναι όλοι
- Αρχίζουν και τελειώνουν τη συνάντηση στη σωστή ώρα
- Αποφασίζουν, συνοψίζουν και τελειώνουν



Πώς προσεγγίζει τα θέματα η ιδανική ομάδα

Τα μέλη:

- Αντιμετωπίζουν τα προβλήματα ως ομαδικά
- Δεν λένε «δεν μπορούμε να το κάνουμε», αλλά «πως θα το κάνουμε»
- Καθορίζουν τις πράξεις κάθε απόφασης
- Δεν κατηγορούν ο ένας τον άλλο
- Αντιμετωπίζουν την αποτυχία ως μάθημα
- Μοιράζονται τις πληροφορίες
- Αποφασίζουν μαζί
- Μένουν προσηλωμένοι στο στόχο



Η ιδανική ομάδα…

- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα και την πρόοδό της

- Η ομάδα προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια χρειάζεται προκειμένου να προχωρήσει προσηλωμένη στο στόχο της, πάντα με σεβασμό στα μέλη της

Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης

1ο στάδιο

- Τα μέλη μπορεί να έχουν διαφορετικές απόψεις για κάποιο θέμα

- Δεν υπάρχει πολύ εμπιστοσύνη

- Τα μέλη είναι προσεκτικά για το τι θα πουν και πως θα το πουν

- Όλοι προσέχουν να συμπεριφέρονται “σωστά”

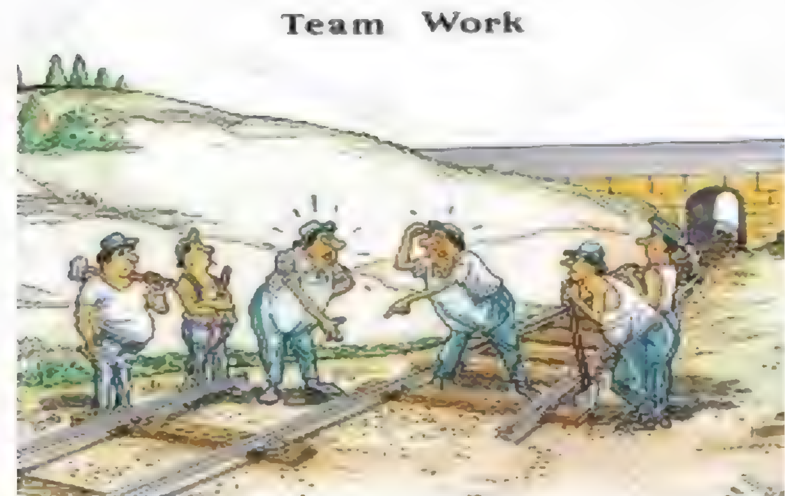
Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης

2ο στάδιο

- Πιθανότατα αναπτύσσονται διαφωνίες για το σκοπό της ομάδας, την ηγεσία, τις μεθόδους εργασίας

- Πολλοί αισθάνονται ότι η ομάδα δεν θα λειτουργήσει

- Αυτό το στάδιο μοιάζει με την εφηβεία



Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης

3ο στάδιο

- Τα μέλη μοιράζονται ένα κοινό όραμα και βάζουν στόχους

- Βλέπουν τα δυνατά σημεία των μελών και μαθαίνουν να δουλεύουν μαζί

- Τα μέλη βιώνουν σταθερότητα και παραγωγικότητα

Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης

4ο στάδιο

- Τα μέλη έχουν κοινό στόχο, εμπιστοσύνη και ανοιχτή επικοινωνία

- Η ομάδα είναι αποτελεσματική, οι σχέσεις πολύ καλές και υπάρχει ομαδικό πνεύμα

Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης

5^{ο} στάδιο

- Η ομάδα είναι τόσο αποτελεσματική που μπορεί να αναπροσδιορίσει το στόχο της και να ανταπεξέλθει στις αλλαγές

- Η ηγεσία μοιράζεται, υπάρχει εμπιστοσύνη και οι σχέσεις είναι άριστες



Άσκηση!

Το τεστ της NASA – Χαμένος στο φεγγάρι

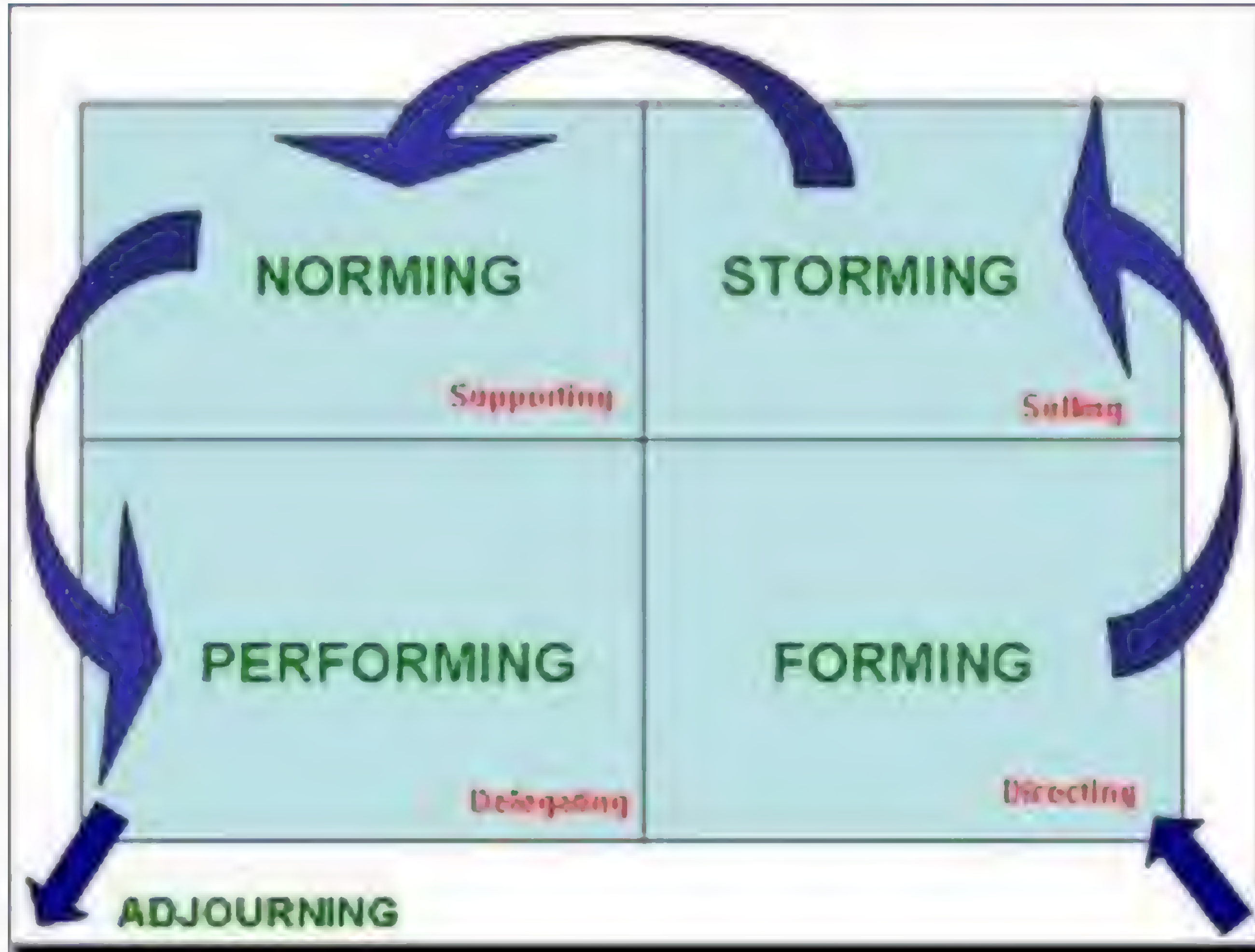
- Το διαστημόπλοιό σας μόλις προσγειώθηκε – συγκρούστηκε στο φεγγάρι. Έχετε κανονισμένη συνάντηση με το κεντρικό διαστημόπλοιο στην άλλη μεριά του φεγγαριού, αλλά η σύγκρουση κατέστρεψε το διαστημόπλοιό σας και τον εξοπλισμό σας, εκτός από 15 αντικείμενα που διασώθηκαν.

- Η επιβίωσή σας εξαρτάται από την συνάντηση σας με το κεντρικό διαστημόπλοιο. Για αυτό πρέπει να επιλέξετε τα πιο σημαντικά πράγματα που θα πάρετε για αυτό το ταξίδι των 200 μιλίων.

- Θα πρέπει να αξιολογήσετε τα 15 τεμάχια σύμφωνα με την σημαντικότητά τους για επιβίωση

- Το 1 είναι το πιο σημαντικό και το 15 το λιγότερο σημαντικό

Η ανάπτυξη της ομάδας- Στάδια εξέλιξης



Συναίνεση ομάδας

- Η λήψη απόφασης μπορεί να είναι δύσκολη διαδικασία και πολλοί επιλέγουν τη μέθοδο της ψήφου

- Η συναίνεση διαφέρει από την ψήφο γιατι έχει σκοπό τη μέγιστη δυνατή συμφωνία των μελών της ομάδας και περιλαμβάνει διαπραγμάτευση

- Σε αυτή τη διαδικασία

είναι σημαντική η συμμετοχή όλων των μελών



Σκέψεις

- Είναι πολύ σημαντικό όλοι στην ομάδα να έχουν κοινό στόχο

- Είναι πολύ σημαντικό όλα τα μέλη να "φροντίζουν" την ομάδα και να δίνουν χρόνο όταν χρειάζεται

Κίνητρα ομάδας

Εσωτερικά

- Ενδιαφέροντα έργα/ project
- Ευθύνη
- Επιτυχία
- Αναγνώριση
- Εκτίμηση
- Βελτίωση



Εξωτερικά

- Φυσικό περιβάλλον (θερμοκρασία, θόρυβος, ασφάλεια κλπ)
- Συνθήκες (μισθός, παροχές, θέση, χρονικά όρια)

Ομαδική συμπεριφορά (στυλ)

1. Αυτός που συνεισφέρει

- Μοιράζεται ελεύθερα πληροφορίες και γνώμες
- Βοηθάει την ομάδα να χρησιμοποιήσει σωστά χρόνο και πόρους
- Θέτει υψηλούς στόχους και επιδιώκει άριστη ποιότητα
- Ολοκληρώνει όλα την απαιτούμενη δουλειά
- Αναλαμβάνει ευθύνες
- Δίνει στις συναντήσεις καθαρές και χρήσιμες πληροφορίες
- Λειτουργεί ως μέντορας στα νέα μέλη
- Έχει ξεκάθαρες προτεραιότητες

Ομαδική συμπεριφορά (στυλ)

2. Αυτός που συνεργάζεται

- Βοηθάει την ομάδα να ξεκαθαρίσει στόχους και καθήκοντα
- Βοηθάει την ομάδα να καταλάβει πως η δουλειά της συνδέεται με την υπηρεσία
- Υπενθυμίζει στην ομάδα την ανάγκη πλάνων δράσης και καθορισμού καθηκόντων όταν χρειάζεται
- Βοηθάει άλλα μέλη όταν χρειάζεται
- Ολοκληρώνει τις εργασίες ακόμα και αν διαφωνεί
- Δεν μιλάει αρνητικά για άλλα μέλη της ομάδας
- Είναι ανοιχτός σε νέες ιδέες και πληροφορίες

Ομαδική συμπεριφορά (στυλ)

3. Αυτός που επικοινωνεί

- Βοηθάει στην επίλυση συγκρούσεων ή χαμηλής απόδοσης
- Ακούει προσεκτικά όλες τις απόψεις
- Χαλαρώνει την ομάδα με αστεία, συζητήσεις κλπ
- Δίνει ενθουσιασμό στην ομάδα
- Συνοψίζει τις πληροφορίες και προτείνει λύσεις
- Ενθαρρύνει τη συμμετοχή όλων
- Βοηθάει τα μέλη να γνωριστούν μεταξύ τους
- Δίνει και λαμβάνει ανατροφοδότηση
- Υπενθυμίζει στην ομάδα την αξιολόγηση και την ανάγκη βελτιώσεων

Ομαδική συμπεριφορά (στυλ)

4. Αυτός που διεκδικεί

- Λέει τη γνώμη του για τη δουλειά της ομάδας
- Μπορεί να διαφωνήσει ανοικτά με την ηγεσία της ομάδας
- Ρωτάει συχνά για τους στόχους της ομάδας
- Ρωτάει πολλά «γιατί» και «πως» στις συναντήσεις
- Μπορεί να κατηγορηθεί ότι δεν είναι ομαδικός γιατί η γνώμη του διαφέρει από την κοινή λογική
- Προκαλεί την ομάδα να πάρει ρίσκα
- Είναι ειλικρινής στην πρόοδο της ομάδας
- Θα κάνει πίσω όταν η γνώμη του δεν υποστηρίζεται για το καλό της ομάδας

Ρόλοι μελών μέσα στην ομάδα

Τα μέλη μιας ομάδας αλλάζουν ρόλους σε διαφορετική χρονική στιγμή και στάδια. Είναι σημαντικό για τον συντονιστεί να αναγνωρίζει τους ρόλους και επιλύει τυχόν διαφωνίες



<u>10 συνήθεις ρόλοι:</u>

- Αυτός που συντονίζει
- Αυτός που αξιολογεί
- Αυτός που δίνει ενέργεια
- Αυτός που αποσπά
- Αυτός που υλοποιεί
- Αυτός που ολοκληρώνει
- Αυτός που είναι ειδικός
- Αυτός που ερευνά τους όλους τους διαθέσιμους πόρους
- Αυτός που διαμορφώνει
- Αυτός που αναγνωρίζει

Τεχνικές διαχείρισης της δυναμικής της ομάδας



- Ίση συμμετοχή όλων
- Χέρια
- Αλλαγή ρυθμού
- Διάλειμμα
- Ερωτήσεις/ διευκρινίσεις
- Σύνοψη
- Επαναπροσδιορισμός του θέματος
- Αντιμετώπιση κακής συμπεριφοράς
- Χρησιμοποίηση ονομάτων
- Brainstorming

Πώς να χτίσετε μία καλή ομάδα

Στόχοι

- Ξεκαθαρίστε τους στόχους
- Συνδέστε τους στόχους της ομάδας με τους στόχους της υπηρεσίας

Ρόλοι

- Ξεκαθαρίστε τους ρόλους και τα καθήκοντα

Διαδικασίες

- Αλλάξτε και ανανεώστε τις διαδικασίες και τα συστήματα όπου χρειάζεται
- Βελτιώστε τις συναντήσεις (σκοπός, πρακτικά, χρόνοι κλπ)
- Ξεκαθαρίστε ποιος αποφασίζει και πως
- Συμφωνήστε σε συγκεκριμένες διαδικασίες, εργαλεία
- Δημιουργήστε διαδικασίες/ τρόπους για να μετρήσετε την επιτυχία

Σχέσεις

- Αναπτύξτε δεξιότητες επικοινωνίας, διαχείρισης συγκρούσεων και προβλημάτων
- Αναπτύξτε κανόνες λειτουργίας της ομάδας
- Δώστε χρόνο στις σχέσεις, ώστε να αξιοποιήστε την διαφορετικότητα των μελών για το καλό της ομάδας

Άσκηση!

1. Checklist αποδοτικότητας ομάδας

2. Checklist αποδοτικού μέλους ομάδας

3. Μουσική

   Χωρίζεστε σε 3 ομάδες. Ο σκοπός είναι κάθε ομάδα να φτιάξει ένα μουσικό σκοπό ενός λεπτού με ότι σύνεργα – αντικείμενα θέλετε και να το παρουσιάσετε. Προτιμούνται γνωστές μελωδίες (πχ κλασική μουσική)!

Ευχαριστώ!